ANNEXE 3 — PROFILS D'ANNULATION

Plateforme « Coin Branché »

Version 1.0 — entrée en vigueur : [à compléter]

---

1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

1.1 Objet

La présente annexe définit les **politiques d'annulation** proposées par la Plateforme aux Propriétaires et Restaurateurs pour l'hébergement, les menus prépayés et l'événementiel. **Les réservations simples de tables gratuites (Pass Soirée Sans Cash — bars/maquis) sont hors champ : aucune politique d'annulation ne s'y applique (aucune somme encaissée, aucun remboursement).** Chaque partenaire concerné peut **paramétrer librement** la politique qu'il souhaite appliquer à ses Annonces payantes.

1.2 Trois profils disponibles

La Plateforme propose **trois profils** d'annulation :

- **Souple** (favorable au Client)
- **Modéré** (équilibré)
- **Strict** (favorable au Partenaire)

1.3 Profil par défaut

À défaut de paramétrage par le Partenaire (hors tables simples gratuites), le profil **modéré** s'applique automatiquement.

1.4 Conditions météo ou cas de force majeure

En cas de **force majeure** (catastrophe naturelle, épidémie, conflit, événement exceptionnel), la Plateforme peut **suspendre temporairement** l'application des politiques d'annulation et proposer un **report ou remboursement intégral** au Client.

---

2. PROFIL SOUPLE

Philosophie : favoriser l'expérience Client. Annulation facile, remboursement quasi-systématique.

2.1 Conditions de remboursement

Délai d'annulation (avant l'arrivée)	Remboursement Client	Commission Plateforme
≥ 24 heures avant	100 %	0 % (commission annulée)
Moins de 24 heures avant	50 %	50 % de la commission normale
Non présentation (no-show)	0 %	100 % de la commission

2.2 Avantages

Le profil souple attire les Clients hésitants, augmente le **taux de conversion** des réservations et renforce la **confiance** des nouveaux Clients.

2.3 Inconvénients

Il expose le Partenaire à des **annulations de dernière minute** fréquentes, à un **manque à gagner** en cas d'annulation tardive et à des difficultés pour **relouer** le créneau annulé.

2.4 Recommandé pour

- Logements **standardisés** (appartements, chambres d'hôtes)
- Partenaires **débutants** cherchant à bâtir une réputation
- Zones à **forte demande** où le créneau sera facilement reloué

---

3. PROFIL MODÉRÉ

Philosophie : équilibre entre satisfaction Client et protection du Partenaire. **Profil par défaut recommandé.**

3.1 Conditions de remboursement

Délai d'annulation (avant l'arrivée)	Remboursement Client	Commission Plateforme
≥ 7 jours avant	100 %	0 % (commission annulée)
Entre 3 et 6 jours avant	50 %	50 % de la commission
Moins de 3 jours avant	0 %	100 % de la commission
Non présentation (no-show)	0 %	100 % de la commission

3.2 Avantages

Le profil modéré assure un **équilibre** entre les deux parties, protège contre les annulations tardives, suit le **standard du marché** (similaire à Airbnb) et reste compréhensible par les Clients.

3.3 Inconvénients

Il est moins attractif pour les Clients très hésitants et nécessite une **gestion active** des cas limites.

3.4 Recommandé pour

- **La plupart des Partenaires** (profil par défaut)
- Logements **moyens** (villas, maisons)
- Restaurants en zone **urbaine**

---

4. PROFIL STRICT

Philosophie : protéger le Partenaire. Annulation difficile, remboursement limité.

4.1 Conditions de remboursement

Délai d'annulation (avant l'arrivée)	Remboursement Client	Commission Plateforme
≥ 30 jours avant	100 %	0 % (commission annulée)
Entre 14 et 29 jours avant	50 %	50 % de la commission

Moins de 14 jours avant	0 %	100 % de la commission
Non présentation (no-show)	0 %	100 % de la commission

4.2 Avantages

Le profil strict offre une **protection maximale** au Partenaire, écarte le risque de **perte sèche** en haute saison et favorise les **engagements longs** (séminaires, événements).

4.3 Inconvénients

Il est **moins attractif** pour les Clients spontanés, fait baisser le taux de conversion et peut donner une **image rigide**.

4.4 Recommandé pour

- Logements **premium** et **insolites** à forte valeur
- **Haute saison** touristique
- **Événements** et privatisations

---

5. MODIFICATION DE LA POLITIQUE

5.1 Par le Partenaire

Le Partenaire peut **modifier sa politique d'annulation** à tout moment depuis son tableau de bord.

Règle importante : toute modification s'applique aux **nouvelles réservations uniquement**. Les réservations déjà confirmées restent régies par la politique en vigueur au moment de la confirmation.

5.2 Par la Plateforme

La Plateforme peut **imposer temporairement** un profil plus souple en cas de :

- Crise sanitaire ou naturelle
- Événement exceptionnel
- Obligation réglementaire

---

6. REMBOURSEMENT EFFECTIF

6.1 Délais de remboursement

La Plateforme s'engage à traiter tout remboursement sous **7 jours ouvrés** suivant l'annulation.

6.2 Mode de remboursement

Le remboursement s'effectue par le **même moyen de paiement** que celui utilisé par le Client :

- **Mobile Money** : remboursement sur le même numéro
- **FedaPay / PaWaPay** : remboursement sur le compte d'origine
- **Carte bancaire** : remboursement sur la carte d'origine

6.3 Frais de remboursement

La Plateforme **ne facture aucun frais** de remboursement au Client.

---

7. CAS PARTICULIERS

7.1 Annulation par le Partenaire

En cas d'annulation par le Partenaire d'une Réservation confirmée :

- Le Client est **remboursé intégralement** (100 %)
- La **commission Plateforme n'est pas due** par le Partenaire
- Le Partenaire peut être sanctionné (avertissement, suspension) en cas d'annulations répétées

7.2 Force majeure (Client)

En cas de force majeure affectant le Client (décès, hospitalisation, catastrophe naturelle) :

- Le Client peut **transmettre un justificatif** sous 14 jours
- La Plateforme peut décider d'un **remboursement exceptionnel** même en profil strict
- Cette décision est à la **discrétion** de la Plateforme

7.3 Force majeure (Plateforme)

En cas d'impossibilité d'exécuter la Réservation (fermeture administrative, sinistre) :

- **Remboursement intégral** du Client
- Partenaire **dispensé** de commission

7.4 Litiges

En cas de **désaccord** entre le Client et le Partenaire sur l'application de la politique d'annulation :

- La Plateforme propose un **service de médiation** gratuit
- À défaut d'accord amiable, les **CGU et la présente annexe** font foi

7.5 Problèmes sur place

Si le lieu ne correspond **pas à la description** (problème d'hygiène, équipement manquant, etc.) :

- Le Client peut **demander un remboursement partiel ou total** via la Plateforme
- La décision finale revient à la Plateforme après analyse
- Le Partenaire s'expose à des **sanctions** en cas de récidive

---

8. TABLEAU COMPARATIF DES TROIS PROFILS

Critère	Souple	Modéré	Strict
Remboursement complet	Jusqu'à J-1	Jusqu'à J-7	Jusqu'à J-30
Remboursement partiel	< 24h : 50 %	J-3 à J-6 : 50 %	J-14 à J-29 : 50 %
Pas de remboursement	No-show	< 3 jours	< 14 jours
Niveau d'attractivité Client	Très élevée	Élevée	Faible
Protection du Partenaire	Faible	Élevée	Très élevée

Risque d'annulation tardive	Élevé	Moyen	Faible
Recommandé pour	Débutants, forte demande	Majorité des cas	Premium, événements

---

9. EXEMPLES D'APPLICATION

Exemple 1 — Profil Modéré

- Réservation d'une villa à 100 000 FCFA
- Annulation 5 jours avant l'arrivée (entre J-3 et J-6)
- **Remboursement Client** : 50 000 FCFA
- **Commission Plateforme** : 50 % de 12 000 FCFA (commission normale) = 6 000 FCFA
- **Partenaire perçoit** : 50 000 FCFA − 6 000 FCFA = 44 000 FCFA

Exemple 2 — Profil Strict

- Réservation d'un château à 300 000 FCFA
- Annulation 10 jours avant l'arrivée (< J-14)
- **Remboursement Client** : 0 FCFA
- **Commission Plateforme** : 100 % de 36 000 FCFA = 36 000 FCFA
- **Partenaire perçoit** : 300 000 FCFA − 36 000 FCFA = 264 000 FCFA

Exemple 3 — Profil Souple

- Réservation d'un appartement à 50 000 FCFA
- Annulation 12h avant l'arrivée (< 24h)
- **Remboursement Client** : 25 000 FCFA (50 %)
- **Commission Plateforme** : 50 % de 5 000 FCFA = 2 500 FCFA
- **Partenaire perçoit** : 25 000 FCFA − 2 500 FCFA = 22 500 FCFA

---

10. RECOMMANDATIONS STRATÉGIQUES

Pour les Propriétaires / Restaurateurs

Situation	Profil recommandé
Vous débutez sur la Plateforme	Souple
Vous avez un catalogue moyen (3-10 lieux)	Modéré
Vous avez un lieu premium	Strict
Vous êtes en haute saison	Strict
Vous êtes en basse saison	Souple
Vous faites des événements / privatisations	Strict
Vous êtes en zone très demandée	Modéré
Vous êtes en zone peu demandée	Souple

Pour la Plateforme

La Plateforme recommande par défaut le profil **modéré** car il offre le meilleur équilibre entre expérience Client et protection du Partenaire, et correspond aux standards du marché international.

Date d'entrée en vigueur : [à compléter]

Version 1.0

Cette annexe est partie intégrante des CGU et des Contrats de partenariat (Propriétaire et Restaurateur) de la Plateforme Coin Branché.